图书情报工作
第 62 卷 第 1 期 2018 年 1 月

公共档案馆用户感知服务质量评价指标体系研究*

邓君[1] 孟欣欣[1] 沈涌[2] 孙振嘉[1]
[1] 吉林大学管理学院 长春 130022 [2] 吉林大学公共卫生学院 长春 130021

摘要：[**目的/意义**]从用户感知角度构建公共档案馆用户感知服务质量评价指标体系，为提高公共档案馆服务质量提供评判标准与数据支撑。[**方法/过程**]通过问卷调查法对公共档案馆用户感知服务质量评价框架与指标体系进行预设计，借助 SPSS 软件，利用探索性因子分析法检验预设评价指标体系，根据结果修正预设评价指标体系。[**结果/结论**]构建的公共档案馆用户感知服务质量评价指标体系，可以从用户感知视角全面、综合衡量公共档案馆服务效果。

关键词：公共档案馆 用户感知 服务质量
分类号：G273
DOI:10.13266/j.issn.0252-3116.2018.01.001

1 引言

随着档案事业的发展，社会大众档案意识的提高，档案用户急剧增加，档案馆服务理念由“重藏轻用”向“藏为所用”转变，档案工作的根本任务是向用户提供优质高效的档案服务，档案馆如何向档案用户提供高质量服务也因此成为近年来档案学服务领域的研究热点。传统档案馆的服务质量主要从馆藏资源、馆内环境以及工作人员的服务能力等方面进行考量，忽略了服务过程中用户感受，尤其是面向公众提供服务的公共档案馆，更需重视以用户为中心开展各项档案服务。

公共档案馆是由国家和政府设立与管理，其馆藏资源属于国家和全体公民，不仅关系着人民大众的房屋产权、工龄劳保、养老待遇等方面，也承担着为政治、经济、文化以及为科学和历史研究、社会教育、公民获知历史知识等提供档案服务的重要使命[1]。基于此，本文以公共档案馆作为研究对象，从用户感知角度构建公共档案馆用户感知服务质量评价指标体系，为优化公共档案馆服务质量提供理论依据和支持。

2 研究综述

笔者通过查阅相关文献发现，当前档案服务研究多是围绕数字档案馆及档案网络信息服务展开，对公共档案馆服务质量的研究相对较少。国内学者侧重从服务能力、服务过程和服务效果 3 方面评价档案馆服务质量。其中，馆藏[2]、服务设施[3]、工作人员的服务能力[4]、网络服务[5]是服务能力的评价重点。服务过程则主要集中在服务手段[6]、时效性[7]及个性化[8]等方面。服务效果维度主要涵盖经济效益[9]、档案用户满意程度[10]和档案信息需求满足程度[11]等评价指标。

国外学者则从用户角度研究档案馆服务方式、服务评价以及服务模式等，但研究数量较少。2010 年，E. Yakel 和 H. Tibboy 利用档案度量工具和设计调查问卷的方式构建档案馆服务质量的评价指标，如访问系统质量、与档案馆工作人员互动的效果、服务人员的专业水平等[12]；2011 年，B. Senturk 指出用户是档案馆服务的中心，并通过访问奥斯曼档案馆的 60 名到访用户，根据档案用户的满意度确定新的档案馆用户满意标准，总结出馆藏、服务环境、服务人员等一级指标和快速解决问题的能力、界面友好的检索目录、服务人员的专业素养等二级指标[13]；H. L. Rhee 认为要将档案利用者和信息来源作为评价工具，以便档案工作人员满足政府和用户的需求[14]。G. Audrone 和 M. Zinaida 率先将消费者服务质量的概念引入档案学领域，深入探讨此概念在未来档案管理活动中的可行性[15]。

* 本文系国家社会科学基金项目“公共档案馆用户感知服务质量评价与优化研究”(项目编号:15BTQ081)研究成果之一。
作者简介：邓君(ORCID: 0000-0002-3291-7193)，教授，博士生导师，E-mail: dengjun9722@163.com；孟欣欣(ORCID:0000-0002-8354-7217)，硕士研究生；沈涌(ORCID:0000-0003-4070-5403)，讲师，博士；孙振嘉(ORCID:0000-0002-5714-6380)，副教授。
收稿日期:2017-06-25 修回日期:2017-09-06 本文起止页码:6-14 本文责任编辑:王传清

综合分析国内外研究成果可见，虽然研究内容主要集中在档案馆服务质量评价方法、评价指标体系、档案馆服务质量优化等方面，但研究思路基本一致：一是构建档案馆服务质量评价体系、模型的方法大多是定性方法，评价体系全面性与精细度存在较大提升空间；二是评价档案馆服务质量的各项指标基本是从档案馆自身角度选取的，并不能直接反应用户对档案馆服务的真实感受，导致档案馆服务质量优化措施不具备较强的实际操作性与针对性。因此，笔者通过实际的调查与数据分析，从用户感知角度构建公共档案馆用户感知服务质量评价指标体系，为优化公共档案馆服务提供数据支持和参考。

3 公共档案馆用户感知服务质量评价指标体系构建

为了构建较为合理的评价指标体系，保证各项评价指标的科学性与严谨性，笔者利用文献阅读法、专家咨询法、问卷调查法对公共档案馆用户感知服务服务质量评价指标体系进行预设计，根据预设指标体系设计调查问卷开展预调研，接着根据预调研结果对预设指标体系进行第一次修正，依据第一次修正后的指标体系设计正式调查问卷，借助 SPSS 软件，利用探索性因子分析法检验第一次修正后的评价指标体系，根据正式调研结果第二次修正公共档案馆服务质量评价指标体系，并对第二次修正后的评价指标体系进行阐释。

3.1 评价指标体系的提出

3.1.1 评价指标体系的预设计 档案用户评价公共档案馆服务质量本质上是一种感知和判断的心理过程。笔者在分析和总结以往研究成果中已应用评价指标的基础上，结合公共档案馆自身特点，就评价框架中一级指标维度区分等问题展开文献调研、问卷调查与专家咨询。发放问卷历时一个月，发放对象主要是公共档案馆用户及实际从事档案工作的人员，并与具有丰富实践经验的专家进行电话咨询、面谈，根据调查数据和专家咨询结果，以易理解、易操作、易获取各项指标为原则，共筛选出 41 个可操作的二级评价指标，同时依据各项指标的定义和范围，将其划分到 10 个一级指标中，见表 1。

通过阅读以公共档案馆服务质量评价为主题的国内外相关文献，笔者从用户感知角度初步构建公共档案馆用户感知服务质量评价指标体系，为开展预调研打好基础。

表 1 评价指标体系的预设计

一级指标	二级指标
档案内容	档案内容真实可靠性、档案内容完整性、档案内容系统性、档案内容针对性、档案内容可用性、档案内容清晰、易理解性、档案内容开放性
档案载体	档案传统载体、档案新型载体
馆藏资源	馆藏总量、馆藏结构
总体环境	交通便利性、路标醒目性、环境舒适性、功能分区、硬件设备
信息化建设	档案数字化程度、数据库建设程度、自动化调档、检索方式多样性、服务系统好用性、线上线下服务对接性
馆员职业素质	馆员主动服务、馆员学历、馆员工作效率、馆员沟通表达能力
服务反馈	用户意见处理效果、用户投诉处理效果
档案提供利用	提供服务指南、档案提供利用行式、限制档案利用数量、收取服务费、查档简便性、文献传递、查档途径多样化、咨询方式多元化
档案开发	档案宣传、编研成果、现行文件利用服务
特色服务	寄存服务、个性化服务

3.1.2 评价指标体系的第一次修正 以表 1 中 41 个二级评价指标为对象设计相关问题展开预调研，借助“问卷星”在线问卷调查平台设计预调研调查问卷，并附加开放性问题收集问卷中没有涉及，但是会影响用户对公共档案馆服务质量评价的指标要素，共回收问卷 180 份，其中有效问卷 156 份。收集整理开放性问题答案，删除与 41 个已有指标重复或同质的要素，最终获取 9 个新增有价值的二级评价指标，即档案类型丰富性、档案来源层次性、档案来源广泛性、配套设施完备性、自助查询、馆员专业背景、用户建议采纳程度、一次档案文献开发、二次档案文献开发。

将新增的 9 个指标根据指标的性质和范围合并到公共档案馆用户感知服务质量评价指标体系中，首先把档案类型丰富性、档案来源层次性、档案来源广泛性 3 项二级指标归并在档案来源一级指标中；其次，一次档案文献开发、二次档案文献开发均隶属于档案开发这一一级指标，为保持二级指标名称一致性，将编研成果指标解释为三次档案文献开发。第一次修正后的公共档案馆用户感知服务评价指标体系见表 2。

根据预调研问卷数据，第一次修正后的公共档案馆用户感知服务质量评价指标体系包括 11 项一级指标，涵盖 50 项二级指标，为设计正式问卷提供基准。

3.2 评价指标体系数据分析与检验

为确保修正后的各项评价指标都能真实、可靠的反映用户在档案馆接受其服务的感受，笔者将第一次修正后的公共档案馆用户感知服务质量评价指标体系的各项指标作为研究对象，开展正式问卷调查。

3.2.1 研究设计与研究方法 借助 SPSS 软件，利用

表 2　评价指标体系第一次修正

一级指标	二级指标
档案内容	档案内容真实可靠性、档案内容完整性、档案内容系统性、档案内容针对性、档案内容可用性、档案内容清晰、易理解性、档案内容开放性
档案载体	档案传统载体、档案新型载体
档案来源	档案类型丰富性、档案来源层次性、档案来源广泛性
馆藏资源	馆藏总量、馆藏结构
总体环境	交通便利性、路标醒目性、环境舒适性、功能分区、硬件设备、配套设施完备性
信息化建设	档案数字化程度、数据库建设程度、自动化调档、自助查询、检索方式多样性、服务系统好用性、线上线下服务对接性
馆员职业素质	馆员专业背景、馆员学历、馆员主动服务、馆员工作效率、馆员沟通表达能力
服务反馈	用户意见处理效果、用户建议采纳程度、用户投诉处理效果
档案提供利用	提供服务指南、档案提供利用行式、限制档案利用数量、收取服务费、查档简便性、文献传递、查档途径多样化、咨询方式多元化
档案开发	档案宣传、一次档案文献开发、二次档案文献开发、三次档案文献开发、现行文件利用服务
特色服务	寄存服务、个性化服务

探索性因子分析法对正式问卷数据进行整理和分析，修正公共档案馆用户感知服务质量评价指标体系，确立真正反映用户真实感知和体验的公共档案馆用户感知服务质量评价指标体系。

根据表 2 设计的调查问卷包括两部分：第一部分是被访者个人信息；第二部分是参照第一次修正后公共档案馆用户感知服务质量评价体系中二级指标设计的 50 个具体问题，并附开放性问题，以便被访者添加笔者未考虑到的能够影响服务质量评价的要素，同时标明影响程度的大小。其中，所有问题项都采用李克特 5 分量表，以 1 – 5 分表示评价指标要素的影响程度，5 分表示对公共档案馆服务质量评价影响很大，1 分表示对服务质量评价没有影响。用户只需根据自己的真实感受与体验填写问卷的第二部分，回收问卷数据后检验公共档案馆用户感知服务质量评价指标体系。

3.2.2　数据采集与描述性统计分析　本研究通过网络和实体发放问卷两种途径展开调查，网络借助“问卷星”在线问卷调查平台设计问卷，通过问卷星、微信、QQ 等社交平台发放问卷，打破地域限制，调查范围涵盖东北、华北、华南、华东等地区，共回收问卷 253 份，其中有效问卷 211 份。同时笔者到公共档案馆进行实体问卷发放，对档案用户、工作人员进行纸质问卷调查，共回收问卷 169 份，其中有效问卷 133 份，总计回收 422 份调查问卷，其中有效问卷 344 份，有效率为 81.52%，符合样本规模。

（1）样本描述性统计分析。在有效样本中，首先对性别、年龄、教育程度、职业以及前往公共档案馆的频率这 5 个被访者的基本情况进行描述性统计分析，通过分析可以看出回收样本分布情况，详细分析如表 3 所示：

表 3　样本基本情况描述分析

描述项目	统计类别	人数	比例	描述项目	统计类别	人数	比例
性别	男	139	40.41%	职业	学生	116	33.72%
	女	205	59.59%		企业/公司职员	90	26.16%
年龄	18 岁以下	2	0.58%		党政机关工作者	54	15.70%
	18 – 30 岁	187	54.36%		科研人员	8	2.33%
	31 – 40 岁	124	36.05%		事业单位工作者	57	16.57%
	41 – 50 岁	28	8.14%		管理人员	8	2.33%
	51 – 60 岁	3	0.87%		专业技术人员	27	7.85%
	61 岁以上	0	0%		专职档案工作者	19	5.52%
教育程度	初中及以下	5	1.45%		兼职档案工作者	4	1.16%
	高中	9	2.62%	使用频率	经常	84	24.42%
	本科或专科	236	68.60%		偶尔	90	26.16%
	硕士研究生	71	20.64%				
	博士研究生	10	2.91%		很少	89	25.87%
	其他	13	3.78%		从未	81	23.55%

由表 3 可见，男女比例分别是 40.41% 和59.59%，表明填写问卷的男女基本上呈现出均匀分布状态；年龄分布上 18 – 30 岁与 31 – 40 岁比例较高，两者之和高达 90.41%，教育程度中大学本科比例最高，其次是研究生比例，从中反映填写问卷的用户具有较高的教育背景和文化修养，加强问卷的有效性。职业方面，各项职业分布较平均，代表样本的发放范围较广，覆盖较全面，全方位体现出各个职业对公共档案馆服务质量

的评价。在前往公共档案馆频率上，实际去过档案馆的比例之和为76.45%，充分说明填写问卷的人确实是根据自身对公共档案馆服务的真实感知填写，再次验证回收问卷的有效性。

（2）观测变量描述性统计分析。借助SPSS软件进行各项指标的描述性统计分析，得知均值大小代表二级指标对档案馆服务质量的影响程度，均值越大，影响程度越大。标准差则用来判断广大用户间对同一指标的理解程度，标准差越大，说明用户对指标的理解存在较大偏差，通常标准差小于1时，认为一致性程度较高。对本次回收问卷数据的分析结果如表4所示：

表4　二级指标均值和标准差

二级指标	均值	标准差	二级指标	均值	标准差
R1 档案内容真实可靠性	4.42	.720	R26 服务系统好用性	4.19	.827
R2 档案内容完整性	4.26	.758	R27 线上线下服务对接性	4.01	.843
R3 档案内容系统性	4.09	.799	R28 馆员专业背景	3.90	.910
R4 档案内容针对性	4.16	.743	R29 馆员学历	3.43	1.005
R5 档案内容可用性	4.32	.747	R30 馆员主动服务	4.03	.824
R6 档案内容清晰、易理解性	4.19	.731	R31 馆员工作效率	4.26	.767
R7 档案内容开放性	4.02	.843	R32 馆员沟通表达能力	4.16	.788
R8 档案传统载体	3.62	.906	R33 用户意见处理效果	4.22	.760
R9 档案新型载体	3.87	.853	R34 用户建议采纳程度	4.11	.773
R10 档案类型丰富性	3.85	.820	R35 用户投诉处理效果	4.08	.755
R11 档案来源层次性	3.72	.873	R36 提供服务指南	4.06	.795
R12 档案来源广泛性	3.87	.850	R37 档案提供利用行式	3.98	.884
R13 馆藏总量	3.88	.887	R38 限制档案利用数量	3.86	.914
R14 馆藏结构	3.67	.907	R39 收取服务费	3.87	1.011
R15 交通便利性	3.69	.963	R40 查档简便性	4.28	.801
R16 路标醒目性	3.67	.953	R41 文献传递	4.01	.835
R17 环境舒适性	3.74	.861	R42 查档途径多样化	4.02	.900
R18 功能分区	3.89	.811	R43 咨询方式多元化	4.08	.810
R19 硬件设备	4.03	.759	R44 档案宣传	3.72	.900
R20 配套设施完备性	4.06	.756	R45 一次档案文献开发	3.67	.884
R21 档案数字化程度	4.16	.795	R46 二次档案文献开发	3.94	.829
R22 数据库建设程度	4.20	.792	R47 三次档案文献开发	3.70	.854
R23 自动化调档	3.99	.852	R48 现行文件利用服务	3.84	.806
R24 自助查询	4.07	.821	R49 寄存服务	3.61	.931
R25 检索方式多样性	4.10	.848	R50 个性化服务	3.88	.900

由表4可见，50项评价指标中平均值大于4的指标有26项，其中平均值较大的指标是档案内容真实可靠性、档案内容可用性和档案内容完整性，3项指标均隶属于一级指标档案内容，表示档案内容对公共档案馆服务质量评价的影响程度较大。

50项评价指标中标准差大于1的只有两项：馆员学历和收取服务费，说明用户对这两项的理解存在较大偏差。由于用户对同样的服务评价本就具有较强的主观性，出现这些偏差也完全可以理解，与用户感知主观性较强的特性相吻合。

3.2.3　评价指标体系检验与分析　用探索性因子分析法检验第一次修正后的公共档案馆用户感知服务质量评价指标体系。

（1）信度与效度检验。为保证最终构建的公共档案馆用户感知服务质量评价指标体系的科学合理性，笔者借助SPSS软件，利用探索性因子分析法对问卷数据进行降维分析前，首先利用Cronbachα系数检验问卷的可靠性与有效性，如表5所示：

表5　可靠性统计

Cronbach's Alpha	基于标准化项的Cronbachs Alpha	项数
.958	.958	50

信度检验：Cronbach α系数是0.958＞0.7，代表问卷的可信度很高，可以继续进行下一步分析和研究；

效度检验：由于问卷的问题项均是建立在前期预调研分析及修正后数据的基础上，已经保证了问卷的

科学有效性。

（2）因子分析适用性检验。利用 KMO（Kaiser-Meyer-Olkin）取样适当性量数和巴特利球形检验（Barlett Test of Sphericity）检验样本数据是否适合进行因子分析，如表 6 所示：

表 6　KMO 和 Bartlett 的检验

取样足够度的 Kaiser-Meyer-Olkin 度量		.926
Bartlett 的球形度检验	近似卡方	6121.176
	df	666
	Sig.	.000

正式问卷数据的 KMO 检验值为 0.926，远大于 0.5，说明 50 个指标中有足够多的共同因子，适合做因子分析，且显著性水平小于 0.001，达到了显著性水平，再次证明适合做因子分析。

（3）主成份分析。在本文探索性因子分析的研究中，采用主成份分析法提取公共因子，以特征值大于 1 为标准提取因子，不限定公共因子提取数量，使提取出的公共因子至少可以解释一个变量，并采用最大方差法正交旋转（varimax），根据旋转后的因子载荷矩阵归并与整合指标变量，确定公共因子。

利用 SPSS 对正式问卷数据进行降维－因子分析，得到公因子方差（见表 7）。根据 Kaiser 准则，如果样本数大于 250，平均共同度在 0.60 以上符合要求[16]。本研究调查样本为 344，指标变量公因子方差最高为 72.2%，最低为 46.8%，平均共同度为 60.02%，说明所提取的公共因子对指标变量的描述程度符合要求，各个指标变量的信息丢失在可接收范围内。

以特征值大于 1 为标准提取因子，共萃取出 7 个公共因子，统计分析结果显示萃取的 7 个公共因子累计总方差解释度为 60.019%，符合代表原始指标变量信息的要求（见表 8）。

根据主成份分析法以特征值大于 1 为标准提取因子，采用最大方差法正交旋转法共提取公共因子，多次旋转后得到因子载荷矩阵。50 项变量中有 13 项变量：档案内容开放性、档案传统载体、档案新型载体、检索方式多样性、服务系统好用性、线上线下服务对接性、馆员主动服务、提供服务指南、档案提供利用形式、限制档案利用数量、收取服务费、寄存服务以及个性化服务的最高载荷系数均低于 0.45，小于应有的载荷系数要求，故将其剔除，得到旋转成份矩阵见表 9。

由表 9 可知，部分因子载荷结果与第一次修正后的评价指标体系存在不同。

表 7　公因子方差

二级指标	初始	提取
档案内容真实可靠性	1.000	.535
档案内容完整性	1.000	.673
档案内容系统性	1.000	.577
档案内容针对性	1.000	.562
档案内容可用性	1.000	.603
档案内容清晰、易理解性	1.000	.468
档案类型丰富性	1.000	.569
档案来源层次性	1.000	.556
档案来源广泛性	1.000	.598
馆藏总量	1.000	.622
馆藏结构	1.000	.576
交通便利性	1.000	.620
路标醒目性	1.000	.706
环境舒适性	1.000	.690
功能分区	1.000	.515
硬件设备	1.000	.612
配套设施完备性	1.000	.538
档案数字化程度	1.000	.717
数据库建设程度	1.000	.679
自动化调档	1.000	.542
自助查询	1.000	.499
馆员专业背景	1.000	.508
馆员学历	1.000	.500
馆员工作效率	1.000	.612
馆员沟通表达能力	1.000	.579
用户意见处理效果	1.000	.720
用户建议采纳程度	1.000	.628
用户投诉处理效果	1.000	.611
查档简便性	1.000	.559
文献传递	1.000	.661
查档方式多样化	1.000	.722
咨询方式多元化	1.000	.612
档案宣传	1.000	.654
一次档案文献开发	1.000	.700
二次档案文献开发	1.000	.557
三次档案文献开发	1.000	.588
现行文件利用服务	1.000	.539

3.3　评价指标体系的第二次修正

公共档案馆用户感知服务质量评价指标体系包括 7 个载荷因子，涵盖 37 项二级指标，与第一次修正后的评价指标体系的不同具体体现在以下 7 个方面：

（1）载荷因子 1 包括档案内容完整性、档案内容真实可靠性、档案内容可用性、档案内容针对性、档案内容系统性、档案内容清晰、易理解性 6 项指标，与第一次修正后评价指标体系相比，剔除档案内容开放性（最

表 8　因子解释原有变量总方差

成份	初始特征值			提取平方和载入			旋转平方和载入		
	合计	方差的 %	累积 %	合计	方差的%	累积 %	合计	方差的 %	累积 %
1	12.168	32.887	32.887	12.168	32.887	32.887	3.573	9.656	9.656
2	2.301	6.219	39.106	2.301	6.219	39.106	3.436	9.287	18.943
3	2.280	6.161	45.267	2.280	6.161	45.267	3.384	9.147	28.089
4	1.657	4.479	49.745	1.657	4.479	49.745	3.352	9.059	37.148
5	1.421	3.840	53.585	1.421	3.840	53.585	2.900	7.838	44.986
6	1.200	3.242	56.827	1.200	3.242	56.827	2.831	7.652	52.638
7	1.181	3.192	60.019	1.181	3.192	60.019	2.731	7.381	60.019

表 9　旋转成份矩阵

二级指标	成份						
	1	2	3	4	5	6	7
档案内容完整性	.739						
档案内容真实可靠性	.675						
档案内容可用性	.647						
档案内容针对性	.646						
档案内容系统性	.629						
档案内容清晰、易理解性	.544						
馆藏总量		.747					
档案来源广泛性		.692					
馆藏结构		.668					
档案类型丰富性		.665					
档案来源层次性		.636					
环境舒适性			.799				
路标醒目性			.764				
交通便利性			.691				
功能分区			.570				
硬件设备			.493				.489
配套设施完备性			.483				
用户意见处理效果				.797			
用户投诉处理效果				.698			
用户建议采纳程度				.698			
馆员沟通表达能力				.663			
馆员工作效率				.619			
一次档案文献开发					.695		
档案宣传					.670		
馆员学历					.605		
馆员专业背景					.560		
三次档案文献开发					.543		
二次档案文献开发					.529		
文献传递						.728	
查档途径多样化						.716	
咨询方式多元化						.637	
查档简便性						.536	
现行文件利用服务						.488	
档案数字化程度							.753
数据库建设程度							.733
自动化调档							.592
自助查询							.469

高载荷系数低于0.45）一项指标。这些指标体现档案用户对档案资源的内容和价值要求，表明档案资源是档案馆向用户提供服务的基础保障，载荷因子1保留其原有名字档案内容。

（2）载荷因子2包括馆藏总量、档案来源广泛性、馆藏结构、档案类型丰富性、档案来源层次性5项指标，对比第一次修正后评价指标体系发现，载荷因子2由档案来源和馆藏资源的指标整合而成，表明用户对档案馆性质和档案馆藏的具体要求，故而将载荷因子2重命名为馆藏资源。

（3）载荷因子3则与第一次修正后评价指标体系相同，包括环境舒适性、路标醒目性、交通便利性、功能分区、硬件设备、配套设施完备性6项指标。其中硬件设备既在载荷因子3上，又在载荷因子7上，但明显将硬件设备归纳在载荷因子3上更为合理，因此载荷因子3依旧保持总体环境这一名称。

（4）载荷因子4包括用户意见处理效果、用户投诉处理效果、用户建议采纳程度、馆员沟通表达能力和馆员工作效率5项指标，与第一次修正后评价指标体系相比，这项新的载荷因子包含服务反馈的全部指标及馆员职业素质中的两项指标。由这些指标可知，该载荷因子以馆员和档案用户间的互动品质为主，馆员沟通表达能力和馆员工作效率之所以被载荷到这一因子上，是因为基于用户感知服务体验视角，档案用户认为馆员与其在接受服务过程中的反馈效果从某种意义上影响馆员的工作效率，馆员工作效率又是馆员业务素质的部分体现，因此将载荷因子4命名为馆员业务素质与服务反馈。

（5）载荷因子5包括一次档案文献开发、档案宣传、馆员学历、馆员专业背景、三次档案文献开发、二次档案文献开发6项指标。对比第一次修正后评价指标体系发现，该因子由档案开发的部分指标和馆员职业素质中的基本素养指标重新载荷而成。这说明用户在

感知服务质量过程中,认为档案馆员基本素养对档案开发质量具有正向影响,两者相关性较强。故将载荷因子 5 命名为馆员基本素养与档案开发。

(6)载荷因子 6 包括文献传递、查档途径多样化、咨询方式多元化、查档简便性、现行文件利用服务 5 项指标,与第一次修正后评价指标体系对比发现,这项载荷因子由档案提供利用的 4 项指标和档案开发的 1 项指标整合而成,从档案馆向档案用户提供档案馆内的各种档案资源角度将载荷因子 6 命名为档案提供利用。

(7)载荷因子 7 包括档案数字化程度、数据库建设程度、自动化调档、自助查询 4 项指标,与第一次修正后的评价指标体系相比,剔除了检索方式多样性、服务系统好用性和线上线下服务对接性 3 项指标,故仍保持信息化建设的名字。

基于以上分析,根据载荷因子修正后评价指标所属级别及内在联系,对各评价指标进行解释与描述,最终确立科学、合理、有效的公共档案馆用户感知服务质量评价指标体系如表 10 所示:

表 10　公共档案馆用户感知服务质量评价指标体系

一级指标	二级指标	指标描述与解释
档案内容	档案内容完整性	档案内容的完整、详尽程度
	档案内容真实可靠性	档案内容的真实、可靠程度
	档案内容可用性	档案用户可以利用查询到的全部档案
	档案内容针对性	档案内容对具体问题和具体利用需求的契合程度
	档案内容系统性	档案内容归纳整理的系统化程度
	档案内容清晰、易理解性	档案内容的字迹清晰,内容好理解
馆藏资源	馆藏总量	公共档案馆馆藏数量的充足程度
	馆藏结构	公共档案馆内各类型档案资源占馆藏总量的比例
	档案来源层次性	公共档案馆接收不同层级递交、移交的档案
	档案来源广泛性	公共档案馆征集档案的广泛程度:例如从民间收集
	档案类型丰富性	公共档案馆档案类型的丰富程度
总体环境	交通便利性	公共档案馆地理位置交通便利
	路标醒目性	公共档案馆外部设有醒目的档案馆路标指示牌
	环境舒适性	公共档案馆为用户提供各种舒适度和无障碍服务的能力
	功能分区	公共档案馆设有服务大厅、阅档室、学术交流区等
	硬件设备	公共档案馆有打印机、复印机、扫描仪等设备
	配套设施完备性	公共档案馆提供免费停车、WIFI 等人性化服务
馆员业务素质与服务反馈	馆员沟通表达能力	公共档案馆员服务态度、主动服务
	馆员工作效率	公共档案馆员的业务熟练程度
	用户意见处理效果	公共档案馆及时解决用户抱怨及意见
	用户投诉处理效果	公共档案馆及时处理用户投诉
	用户建议采纳程度	公共档案馆采纳用户建议的程度
馆员基本素养与档案开发	馆员学历	公共档案馆员学历水平
	馆员专业背景	公共档案馆员学科背景
	档案宣传	公共档案馆开展档案宣传
	一次档案文献开发	公共档案馆开展档案展览等
	二次档案文献开发	公共档案馆提供档案开放目录、全宗介绍等
	三次档案文献开发	公共档案馆编写史料汇集等
档案提供利用	查档简便性	公共档案馆查档手续简便
	文献传递	公共档案馆可以与其所辖档案馆传递文献
	查档途径多样化	公共档案馆提供网站查档、微信公众号查档、远程查档、APP 查档等查档途径
	咨询方式多元化	公共档案馆提供网站咨询、微信公众号咨询、微博咨询、APP 咨询等咨询方式
	现行文件利用服务	公共档案馆提供现行文件利用服务
信息化建设	档案数字化程度	公共档案馆档案数字化数量占馆藏总量的比例
	数据库建设程度	公共档案馆数据库资源丰富程度及类型多样化程度
	自动化调档	公共档案馆采用自动化传送通道传送档案
	自助查询	公共档案馆提供自助查询

与第一次修正后的公共档案馆用户感知服务质量评价指标体系相比,从档案用户角度,第二次修正后的评价体系更加符合用户评价公共档案馆服务质量的习惯;从评价指标内在联系角度,第二次修正后的评价体系层次更清晰,指标间内在关系联系更紧密,逻辑性更合理。

4 研究结论

本研究基于用户感知角度评价公共档案馆服务质量,根据问卷调查法和探索性因子分析法构建包含7项一级指标、37项二级指标的公共档案馆用户感知服务质量评价指标体系。本研究构建的评价指标体系从档案内容、馆藏资源、总体环境、馆员业务素质与服务反馈、馆员基本素养与档案开发、档案提供利用与信息化建设7个角度出发,从用户感知视角评价公共档案馆服务质量,推动公共档案馆真正实现以社会大众为中心展开档案服务的进程。

由于用户对档案最普遍、最大量的需求主要来自档案的内容[17],而馆藏资源又是档案馆自身建设的基础,其品质优劣更是其能否为用户提供高质量服务的关键,故从某种程度上讲,馆藏数量越多,来源越广泛、类型越丰富、涉及层次越多,给用户带来档案利用过程中的满足感越强,用户前往档案馆的频率就会越高,更加利于档案馆亲民形象的塑造。总体环境包含用户对档案馆内部和外部的环境需求,用户也更加重视档案馆人性化服务,馆员业务素养和档案提供利用也在服务建设中不可或缺。馆员基本素养是从馆员的专业背景和学历来讨论馆员基本素养对档案开发的影响;档案提供利用着重从技术层面对档案馆进行要求,尤其是随着新型社交媒体的兴起,如档案网站、微信公众号、微博、APP等逐渐成为用户评价公共档案馆服务质量优劣的工具。

由于笔者本身水平的限制以及用户感知维度的差异,难免会遗漏一些影响公共档案馆服务质量的评价指标,使评价指标体系中的指标不够全面。因此,本文在评价公共档案馆服务质量的全面性上还存在缺陷,有待通过以后研究进一步完善。

参考文献:

[1] 赵珍珍. 公共档案馆培育与提升公共服务能力策略研究[D]. 济南:山东大学,2012.

[2] 潘连根. 数字档案馆评价体系初探[J]. 浙江档案,2005(9):24－27.

[3] 杨霞. 社会公众参与的档案利用服务质量评价初探[J]. 档案学通讯,2012(4):40－44.

[4] 高悦. 基于用户感知的高校档案馆服务质量评价研究[D]. 长春:吉林大学,2014.

[5] 赵洋月. 国家档案馆公共服务评价体系设计与实证研究[D]. 杭州:浙江大学,2012.

[6] 侯振兴,闫燕,袁勤俭. 基于用户视角的数字档案馆知识服务能力评价研究[J]. 现代情报,2015(3):86－90.

[7] 李守红. 社会公众参与档案利用的服务质量评价分析[J]. 办公室业务,2012(19):191－192.

[8] 董德民,赵立,严青云. 基于公众感知的国家档案馆公共服务质量评价模型研究[J]. 浙江档案,2013(12):19－21.

[9] 洪萍. 数字档案馆评价方法研究[J]. 科技情报开发与经济,2011(8):146－148.

[10] 邓磊. 高校档案利用服务质量模糊综合评判的研究[D]. 大连:大连海事大学,2012.

[11] 胡晓庆. 基于层次分析法的数字档案馆档案信息服务质量评价体系建构[J]. 学理论,2009(7):120－122.

[12] YAKEL E,TIBBO H. Standardized survey tools for assessment in archives and special collections[J]. Performance measurement and metrics,2010(2):211－222.

[13] SENTURK B. The concept of user satisfaction in archival institutions[J]. Library management,2011,33(1/2):62－77.

[14] RHEE H L. Genres and genre repertoires of user and use information sources in U. S. state archival and records management appraisal practice[J]. Archival science,2012(12):461－481.

[15] AUDRONE G,ZINAIDA M. Towards a usability framework for memory institutions[J]. New library world,2005(8):303－319.

[16] 李毓秋. 社会统计分析与SPSS应用[EB/OL]. [2016－03－11]. http://wenku.baidu.com/link? url=4DDeo3Faa1OaWMLnIrB9hqS6XiB80hE1eOHpy3wKe3Dk4Gs0opNps81EUvvS6xeAyce8_XiAoJekIoixR9AMyBa6fSnqvDmV9RXj3-8Inra.

[17] 邓绍兴,陈智为. 档案管理学(修订版)[M]北京:人民大学出版社,2004:33.

作者贡献说明:

邓君:确定选题,提出论文研究框架;

孟欣欣:撰写论文与分析数据;

沈涌:收集资料;

孙振嘉:收集资料。

Research on User Perceived Service Quality Evaluation Index System of Public Archives

Deng Jun[1] Meng Xinxin[1] Shen Yong[2] Sun Zhen Jia[1]
[1] School of Management, Jilin University, Changchun 130022
[2] School of Public Health, Jilin University, Changchun 130021

Abstract: [**Purpose/significance**] We constructs the evaluation index system of the public archives service quality based on user perception so as to provide the evaluation criteria and data support for the improvement of the service quality of public archives. [**Method/process**] A framework and an index system of pre-design for the service quality evaluation of public archives based on user perception are constructed through questionnaire surveys. We performs an exploratory factor analysis to test the index system of pre-design by SPSS. According to the results, we make an amendment to the index system of pre-design. [**Result/conclusion**] The evaluation index system of the public archives service quality based on user perception is finally built. We can comprehensively measure the effects of public archives' service and user satisfaction.

Keywords: public archives user perception service quality